

# 入院患者さま満足度調査 集計結果

実施日：2020年11月24日～2021年 1月14日

回収：～2021年 2月 15日

集計・作成 事務部総務課

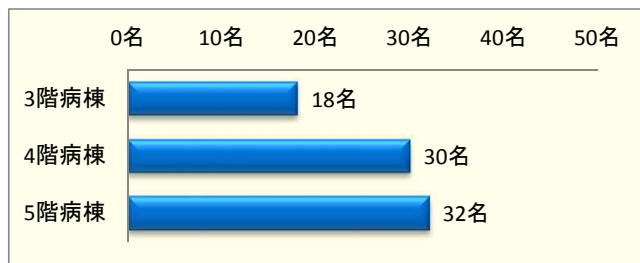
## 目的

当院で行われている医療・看護等の院内サービスを評価し、より質の高いサービスを提供することで、患者の満足度向上を図る

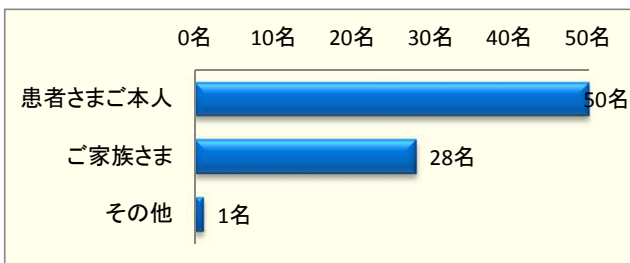
## 回収場所



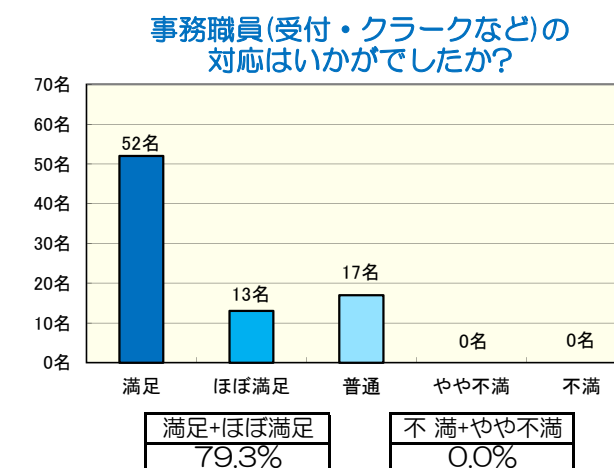
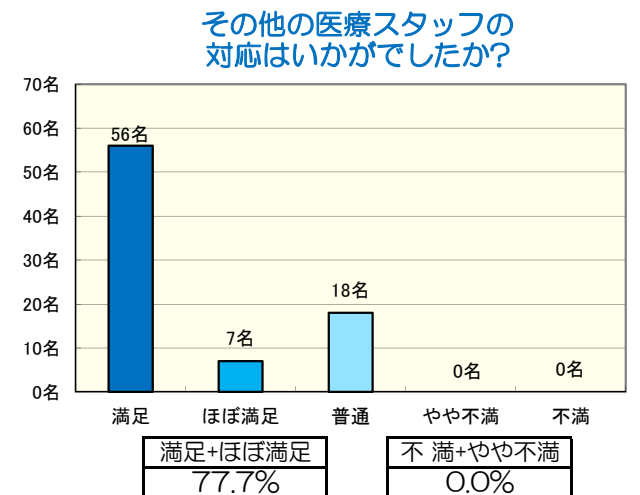
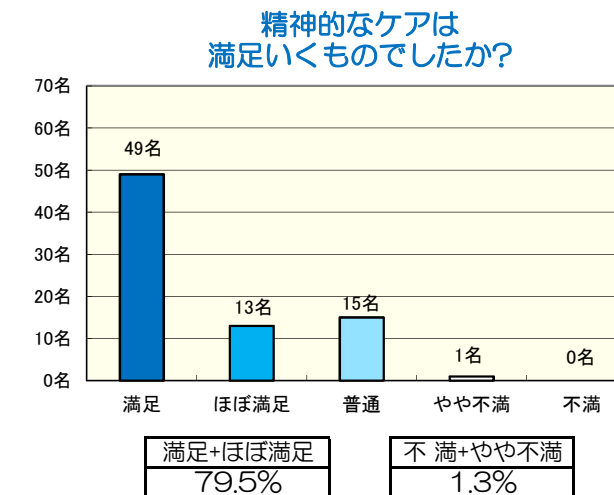
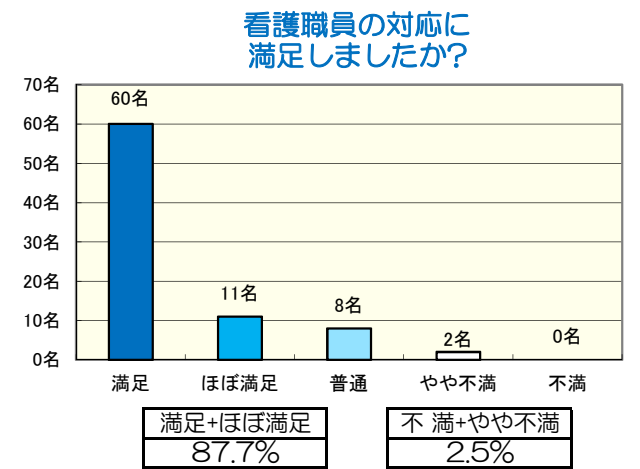
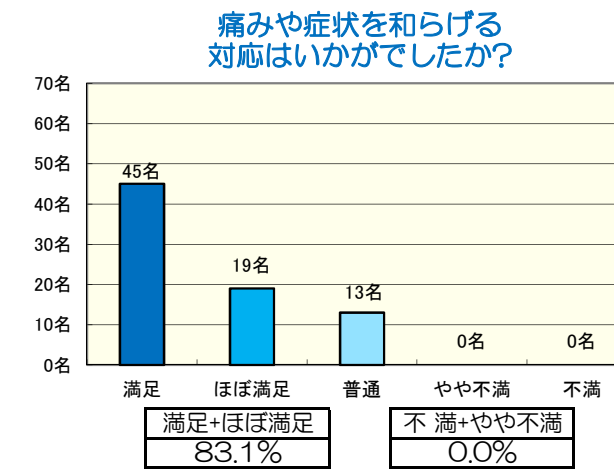
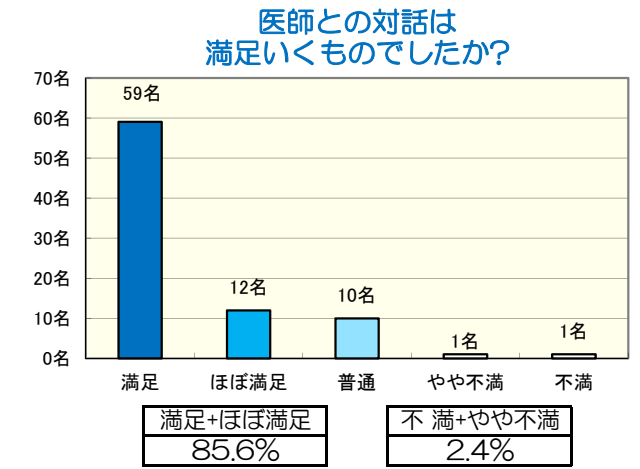
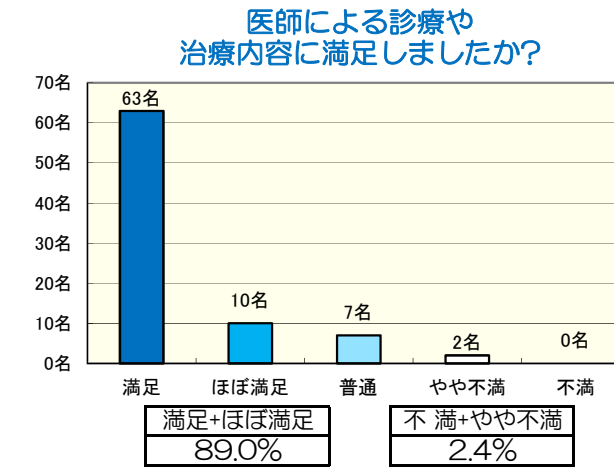
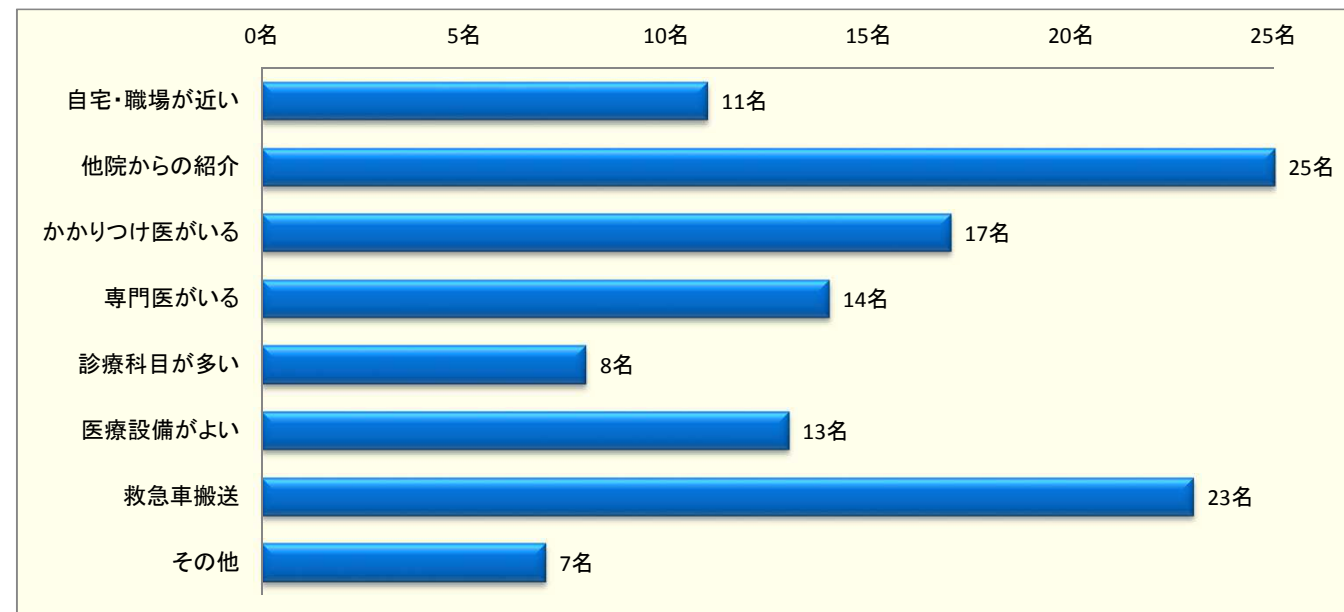
## 入院病棟



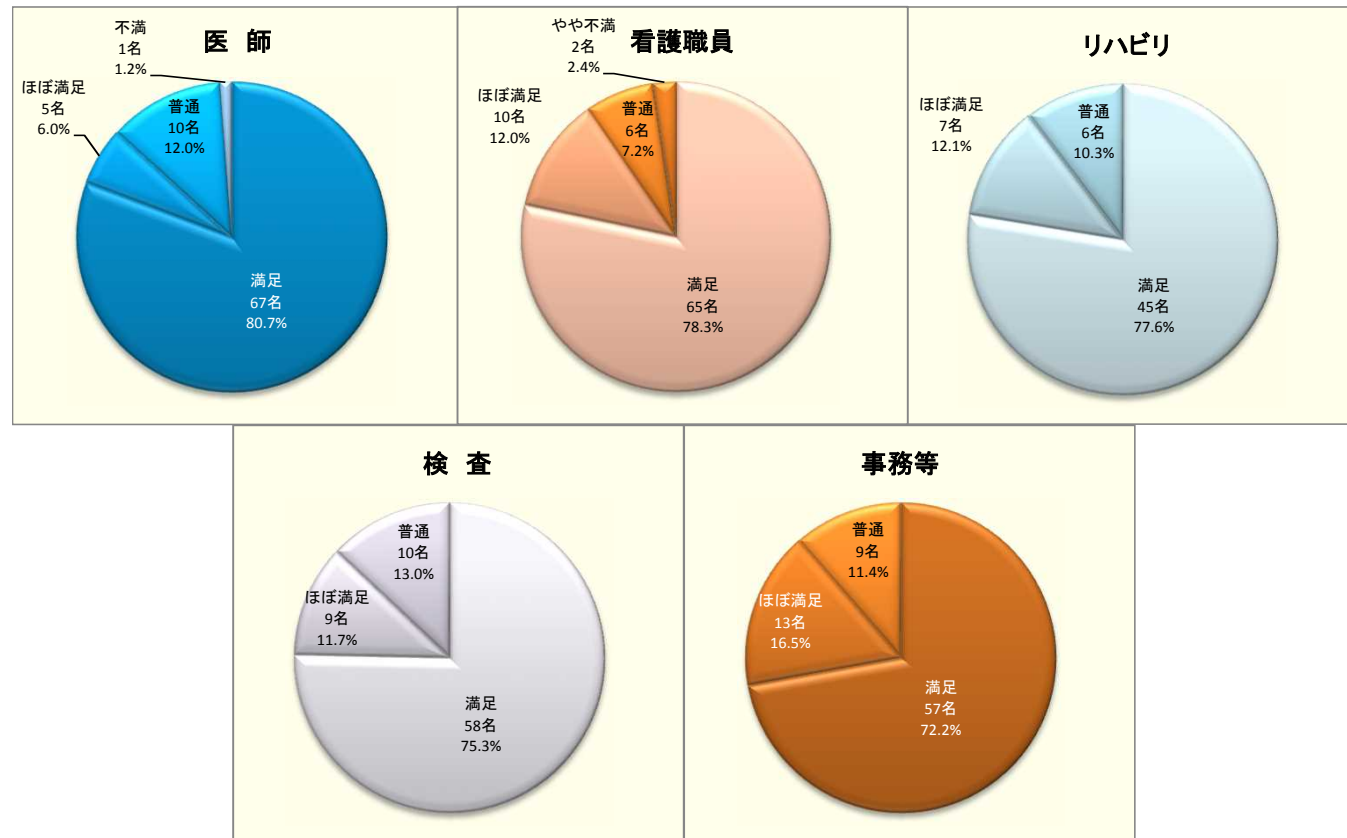
## 回答者



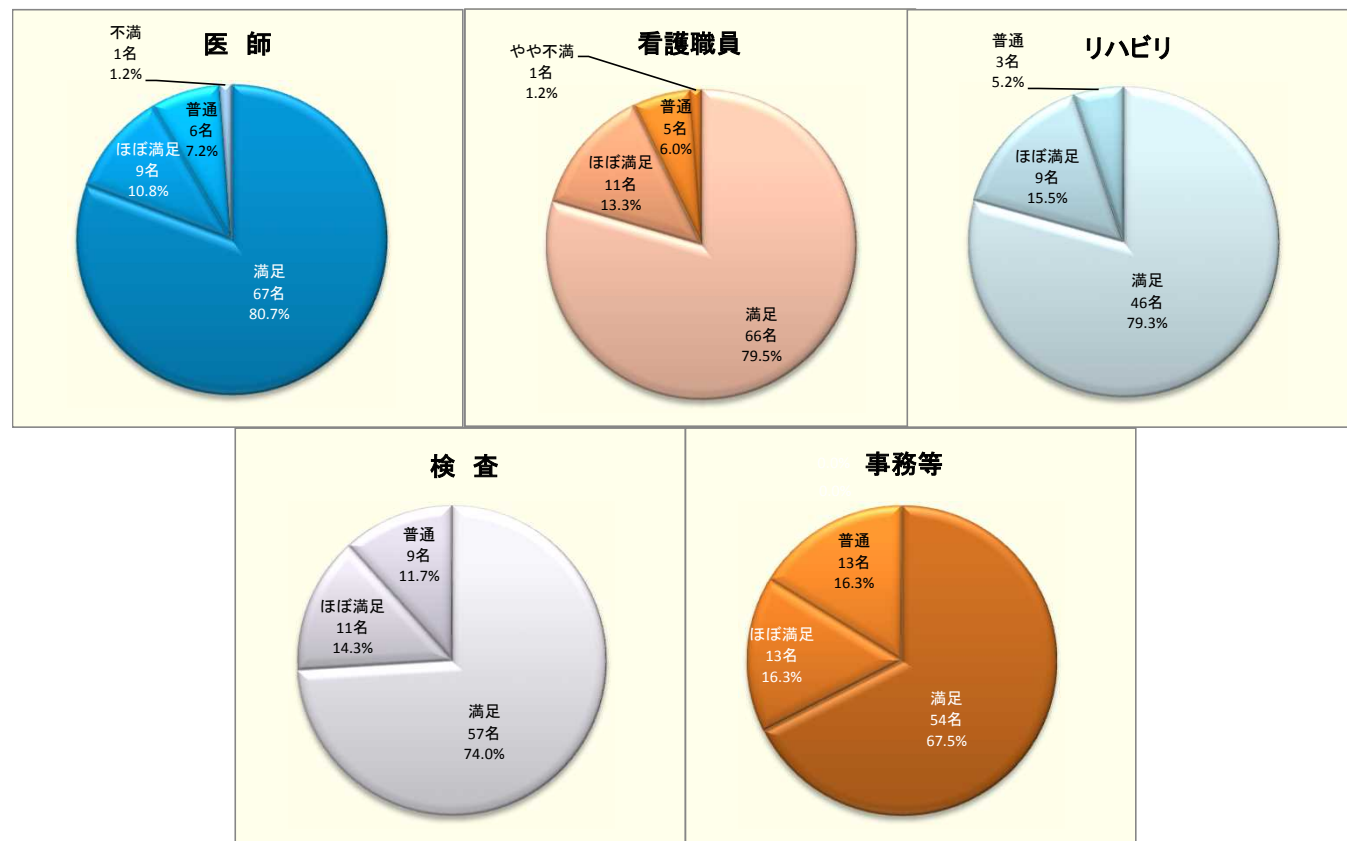
## 当院を選択された理由（複数回答）



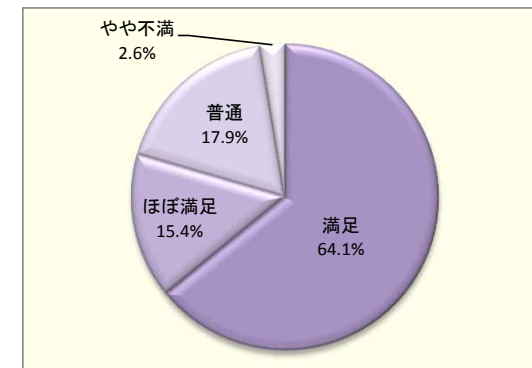
言葉遣いや態度は丁寧でしたか？（複数回答）



あたたかく接してくれましたか？（複数回答）

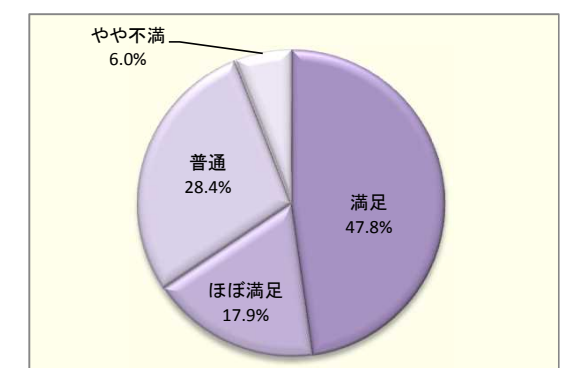


病室でプライバシーの配慮はされましたか？



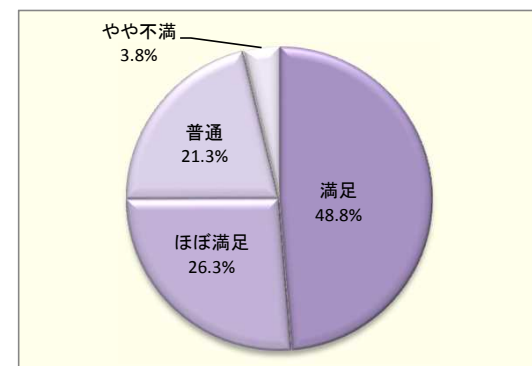
満足+ほぼ満足	79.5%	不満+やや不満	2.6%
---------	-------	---------	------

入院セットのサービス内容はいかがでしたか？



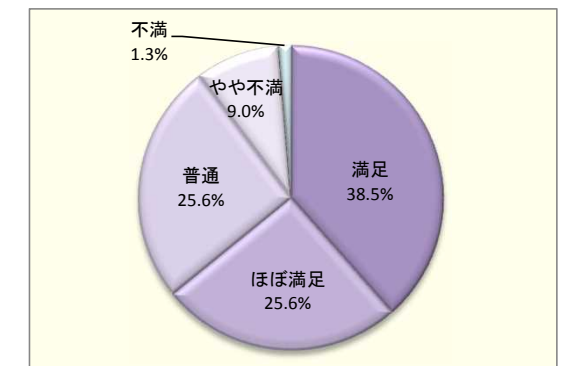
満足+ほぼ満足	65.7%	不満+やや不満	6.0%
---------	-------	---------	------

施設・設備（病室・デイルーム・トイレ等）はいかがでしたか？



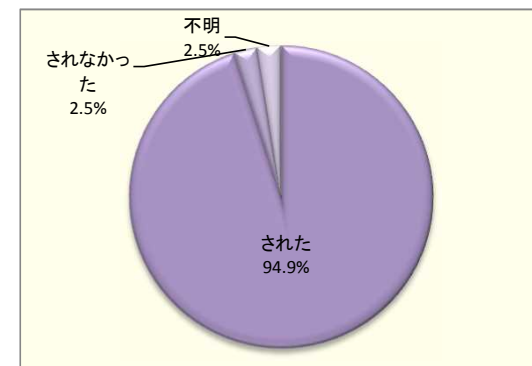
満足+ほぼ満足	75.1%	不満+やや不満	3.8%
---------	-------	---------	------

食事の内容はいかがでしたか？



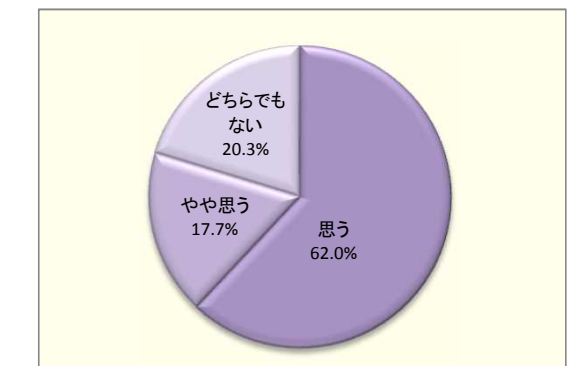
満足+ほぼ満足	64.1%	不満+やや不満	10.3%
---------	-------	---------	-------

検査等の度に氏名・生年月日・リストバンドで2点確認をされましたか？



された	94.9%	されなかった	2.5%	不明	2.5%
-----	-------	--------	------	----	------

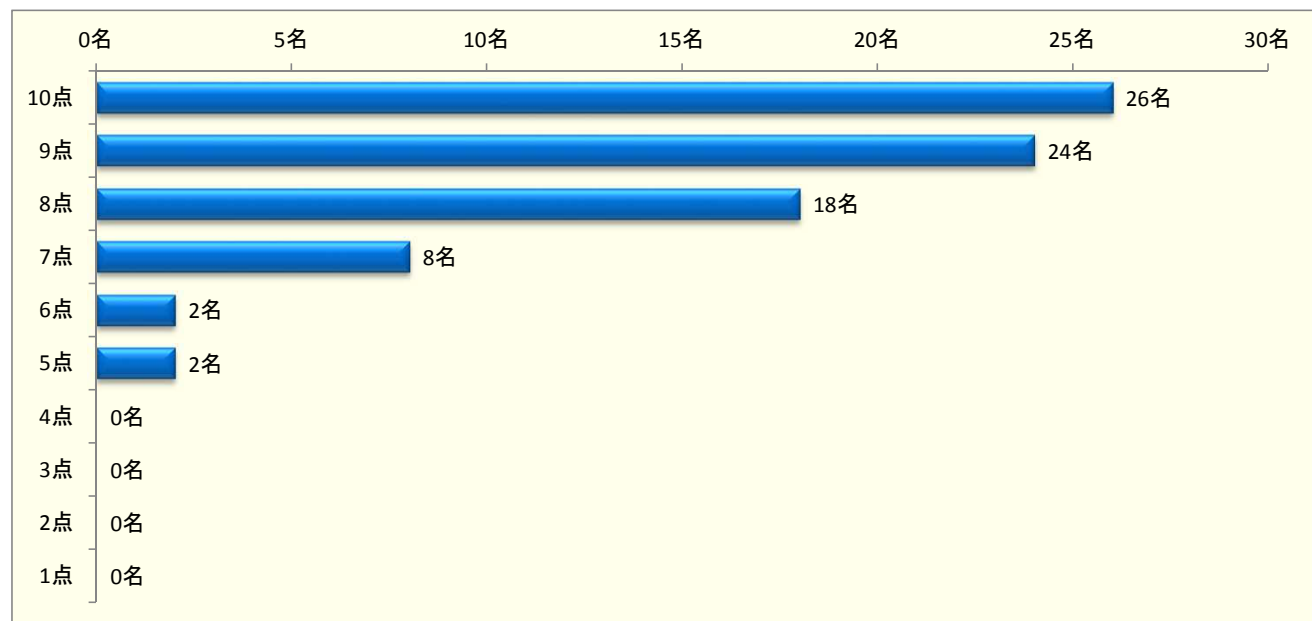
当院を親しい方へ紹介したいと思われますか？



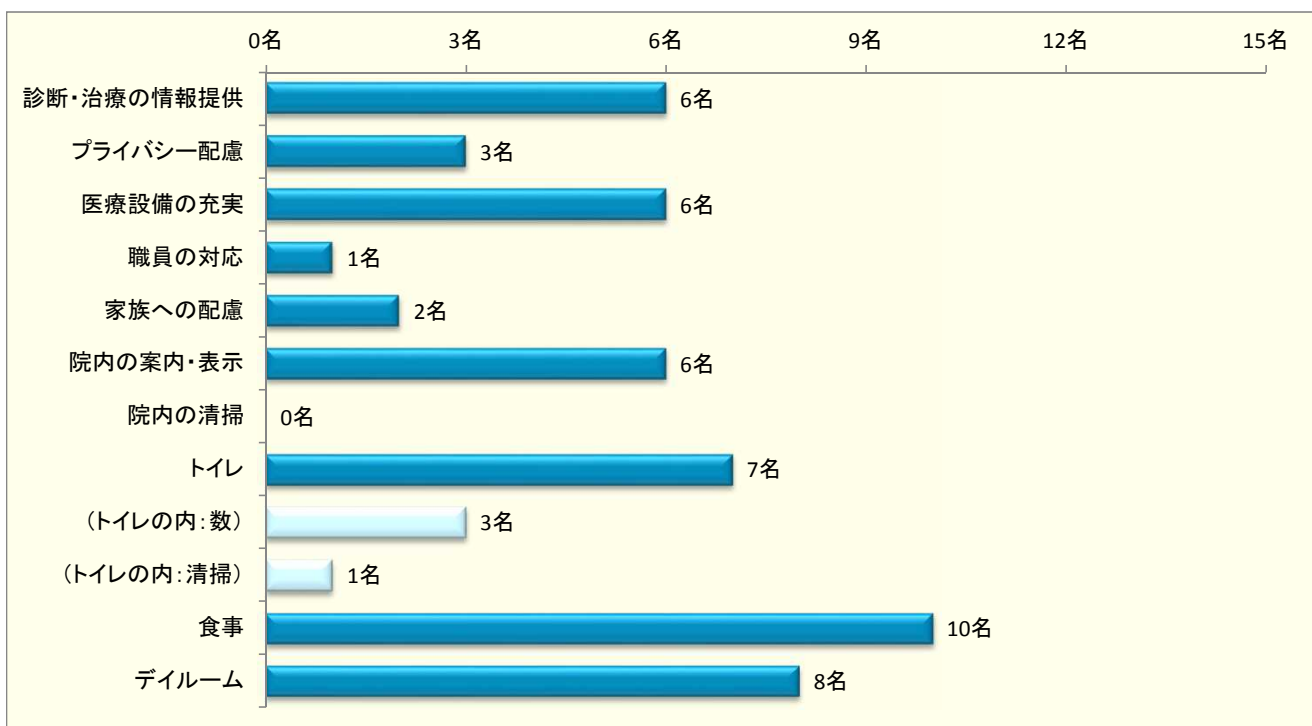
思う+やや思う	79.7%	思わない+やや思わない	0.0%
---------	-------	-------------	------

10点満点で当院の評価をお願いします。

平均  
8.7点



当院に改善して欲しいことについて(複数回答)



# 2020年度 入院満足度調査 比較

調査期間2020/11/24~2021/1/14  
集計・作成：事務部総務課

		2020年度	2019年度
回答数		83名/258名中	94名/302名中
入院病棟			
	3階	18名	37名
	4階	30名	31名
	5階	32名	21名
回答者			
	患者さまご本人	50名	48名
	ご家族さま	28名	31名
	その他	1名	1名
当院を選択された理由（複数回答）			
	自宅・職場に近い	11名	16名
	他院からの紹介	25名	23名
	かかりつけ医がいる	17名	24名
	専門医がいる	14名	12名
	診療科目が多い	8名	5名
	医療設備がよい	13名	6名
	救急車搬送	23名	20名
	その他	7名	8名

満足度率=満足+やや満足 / △：前年度より上昇 ▼：前年度より下降

	2020年度満足度率	2019年度満足度率	前年比
医師による診療や治療内容に満足したか	89.0%	88.1%	△
医師との対話は満足いくものだったか	85.6%	87.2%	▼
痛みや症状を和らげる対応	83.1%	80.7%	△
看護職員の対応	87.7%	89.3%	▼
精神的なケア	79.5%	78.0%	△
その他の医療スタッフの対応	77.7%	79.5%	▼
事務職員(受付・クラークなど)の対応	79.3%	70.6%	△
言葉遣いや態度は丁寧だったか(複数回答)	88.4%	74.3%	△
あたたかく接してくれたか(複数回答)	90.0%	76.6%	△
病室でプライバシーの配慮はされたか	79.5%	96.6%	▼
入院セットのサービス内容は満足したか	65.7%	--	
施設・設備(病室・デイルーム・トイレ等)	75.1%	71.6%	△
食事の内容	64.1%	58.4%	△
検査等の度に氏名・生年月日等の2点確認をされたか	された	94.9%	92.2%
	されなかった	2.5%	0.0%
	不明	2.5%	7.8%
当院を親しい方に紹介したいか	79.7%	81.1%	▼

	2020年度	2019年度
当院に改善して欲しい事(複数回答)		
診断・治療の情報提供	6名	10名
プライバシーの配慮	3名	--
医療設備の充実	6名	2名
職員の対応	1名	5名
家族への配慮	2名	5名
院内の案内・表示	6名	4名
院内の清掃	0名	5名
トイレ	7名	--
(トイレの内：数)	3名	--
(トイレの内：清掃)	1名	--
食事	10名	2名
デイルーム	8名	5名
売店	17名	5名
駐車場	6名	12名
当院の評価の平均		
	8.7点	8.6点

**考 察**  
評価についての昨年比は、15項目中10項目は微増・微減でした。「プライバシー配慮」については、調査開始から初めて80%を欠き、昨年比では17%以上のDownとなりました。「言葉遣い」と「接し方」の設問は共に14%近くUpしていますが、昨年と質問スタイルを変更しているため、純粋な比較にはならないと考えます。「食事」については2017年度で50%に満たなかった満足度が少しずつですが年々上がり、今回65%でした。その反面改善の要望は増えています。清掃についての改善要望はゼロでした。今回は配布数を減らし258枚で、配布終了まで52日間でした。